

IT-Outsourcing für Finanzunternehmen

CASE STUDY IT-Services



Auf einen Blick:

Branche: Finanzbranche

Gegründet: 2010

Hauptsitz: München

Aus Unzufriedenheit mit seinem bisherigen Service-Provider plante ein in München ansässiges, mittelständisches Finanzunternehmen im Sommer 2011, diesen durch einen anderen IT-Dienstleister abzulösen und seine zentralen IT-Services neu zu vergeben. Um eine optimale, standardisierte und messbare Arbeitsfähigkeit aller Mitarbeiter zu gewährleisten und die Anzahl der Schnittstellen zwischen Kunde und Provider so gering wie möglich zu halten, wollte das Finanzunternehmen die Mehrheit seiner IT-Services – von der Basisinfrastruktur bis hin zu den Arbeitsplatz-Endgeräten – aus einer Hand beziehen.

Lediglich die unternehmenstypischen Spezialapplikationen, wie SAP Finanz und weitere Bankanwendungen, sollten weiterhin bei den bisherigen Providern verbleiben. Der neue IT-Dienstleister sollte für diese Anwendungen als Schnittstelle zu den anderen Providern fungieren. Am Ende eines ausführlichen Ausschreibungsverfahrens entschied sich das Unternehmen schließlich für matrix technology. Das Münchener IT-Beratungs- und -Dienstleistungsunternehmen hatte sich in der Vergangenheit bereits in zahlreichen Betriebsaufträgen, sei es Web-Middleware-Betrieb für einen global agierenden Automobilkonzern oder IT-Komplett-Outsourcing für diverse mittelständische Unternehmen, als professioneller und zuverlässiger IT-Dienstleister bewährt und begleitet Unternehmen während der gesamten Realisierung von

IT-Outsourcing-Vorhaben: von der Ausschreibungsunterstützung über Providersteuerung und IT-Betrieb bis hin zum IT Service Management. matrix technology erfüllte sowohl die extrem hohen technischen Anforderungen als auch den Wunsch des Auftraggebers nach einem mittelständischen Provider, der sich mit dem ebenfalls mittelständischen Finanzunternehmen auf Augenhöhe bewegt. Die matrix war darüber hinaus in der Lage, in Kooperation mit Partnern die komplette Bandbreite der ausgeschriebenen Leistungen abzudecken und dabei gegenüber dem Kunden als zentraler Ansprechpartner aufzutreten – und das zu konkurrenzfähigen Preisen.

Herausforderung

- Kurze Transitionphase von nur 6 Monaten – innerhalb dieses Zeitrahmens:
 - Komplettaufbau der IT-Infrastruktur (Clients, Server, Telefonanlage)
 - Möglichst risikoarmer und reibungsloser Übergang der betroffenen IT-Services vom bisherigen Provider zur matrix technology
 - Migration von Lotus Notes auf Microsoft Outlook mit Übernahme sämtlicher Dateien wie E-Mails, Adressbücher, Termine etc. vom Alt-System
 - Aufbau und Standardisierung neuer Prozesse inklusive Qualitätsmanagement
- Harte Service Levels mit hohen Pönalen
- Sehr dynamisches und schnell wachsendes Unternehmen

Lösung

Die matrix baute für den Kunden eine hochverfügbare IT-Umgebung mit redundanter Datenhaltung und Sicherung verteilt auf zwei Rechenzentren auf. Für einige Themen, wie Hosting und Print, wurden dabei ebenfalls mittelständische Partnerunternehmen aus dem Raum München mit eingebunden. Alle Leistungen werden von matrix technology als zentrale Schnittstelle koordiniert. Das Betriebsmodell setzt sich aus insgesamt 7 Modulen zusammen:

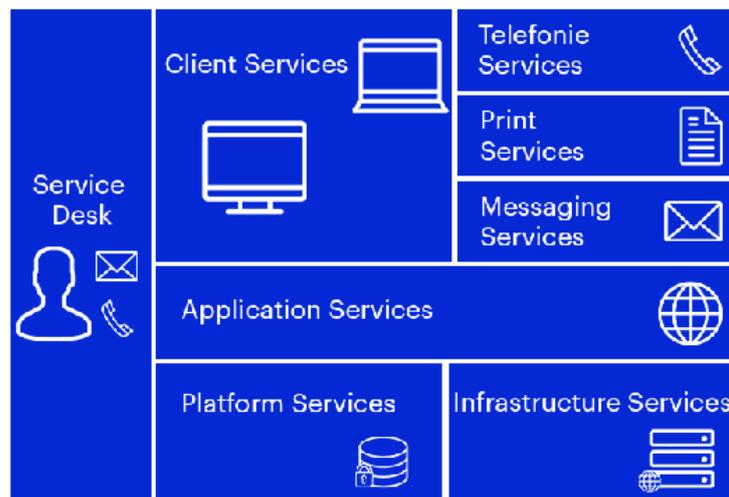


Abb. 1:
Module im Überblick

- **Client Services:**

Die matrix betreibt für den Kunden rund 250 IT-Arbeitsplätze einschließlich Standort-LAN an zwei Standorten. Dieses Modul umfasst im Wesentlichen die Beschaffung und Wartung von Geräten gemäß eines definierten Leistungskatalogs, Auf- und Abbau sowie Verlagerung von Arbeitsplätzen und deren automatisierte Installation über LAN. Dazu leistet die matrix einen dedizierten Vor-Ort-Support.

- **Platform Services:**

Alle für die Anwendungen des Finanzunternehmens notwendigen, windows- und linuxbasierten Serverplattformen – einschließlich Netzwerk (Rechenzentrums-LAN, WAN-Verbindungen), Backup, Monitoring, Storage (SAN, NAS) und E-Mail-Archivierung – werden von der matrix bereitgestellt und betrieben. Dazu stellt die matrix – über einen Partner – die erforderlichen Rechenzentrumsflächen, sowie Hard- und Software aus eigener Hand bereit. Darüber hinaus erhält der Kunde Internetzugang sowie einen Remote-Access-Service.



- **Infrastructure Services:**

Die matrix erbringt folgende Infrastructure Services, die für die Funktionalität der Endbenutzer-Arbeitsplätze des Auftraggebers sowie der Serverinfrastruktur erforderlich sind: Active Directory Services (User- / Rollenpflege, Access Management), File Service, Print Service, Domain Name Service DNS, DHCP / WINS Service, Softwarepaketierung und -verteilung sowie Virenschutz-Service für Server und Clients.

- **Messaging Services:**

Die matrix ist für die Bereitstellung, den Betrieb und die Entstörung der E-Mail-Infrastruktur auf Basis von Microsoft Exchange sowie Blackberry Services und Mobile Devices verantwortlich. Zusätzlich betreibt die matrix für den Auftraggeber einen SPAM-Prevention Service.

- **Service Desk:**

Der zentrale, am de facto Standard ITIL orientierte matrix Service Desk nimmt als Single Point of Contact alle Vorgänge (z. B. Störungsmeldungen, Aufträge und Anfragen) der Anwender sowie automatisierte Meldungen aus dem Monitoring an, bearbeitet diese im Rahmen der Prozesse Incident Management, Problem Management, Access und IT-Order-Management. Vom Service Desk selbst nicht lösbare Incidents werden an den 2nd Level Support weitergeleitet und nachverfolgt. Der Endanwender erhält vom Service Desk Rückmeldung über Bearbeitungsstand und Lösung seines Tickets.

- **Application Services:**

Hier betreibt die matrix Microsoft Sharepoint 2010 für 350 User als Basis für das Intranet und für das zentrale Dokumenten-Management-System, sowie Microsoft Dynamics CRM.

- **Printer Services:**

Über einen Partner stellt die matrix dem Auftraggeber Arbeitsplatz- und Multifunktionsdrucker bereit, betreibt diese (inklusive Tonerwechsel und –entsorgung) und stellt Techniker für den Vor-Ort-Einsatz zur Störungsbehebung.

- **Telefonie Services:**

Mit Hilfe eines weiteren Partners betreibt die matrix sowohl die Telefonie-Endgeräte als auch die darunter liegenden Telefonie-Server, eine Händlertelefonie-Lösung mit Gesprächsaufzeichnung sowie die Unified Messaging Infrastruktur des Finanzunternehmens einschließlich Videokonferenz.

Vorgehensweise

- Einbindung spezialisierter Partner für die Themen Hosting, Print und Telefonie
- Gut geplante und gesteuerte Migration als Grundlage für einen reibungslosen Betriebsübergang und eine hohe Kundenzufriedenheit im laufenden Betrieb:
 - Frühzeitige Einbeziehung aller relevanten mitwirkenden und betroffenen Parteien, sprich: Auftraggeber, bisheriger Provider, Subunternehmer, andere Dienstleister des Auftraggebers
 - Schaffung klarer Rahmenbedingungen und eines gemeinsamen Verständnisses aller Beteiligten über Ziele, Qualität und Aufgaben- / Rollenverteilung
 - Frühzeitige Integration der später im Betrieb verantwortlichen Personen (Service und Delivery Manager, Prozessverantwortliche) in das Transitionsprojekt
 - Vertrauensvolle, partnerschaftliche Zusammenarbeit aller Beteiligten
 - Professionelle Projektplanung und –steuerung anhand eines Phasenmodells mit Meilensteinen zum Abschluss jeder Phase
- Zur Steuerung der Leistungserbringung und -qualität wurden seitens der matrix dedizierte Schnittstellen definiert:
 - Service Desk als Single Point of Contact für Anfragen seitens der Anwender und der IT-Organisation
 - Service Operations (2nd Level Support) & Onsite Services (Vor-Ort-Mitarbeiter) zur Bearbeitung von Tickets, die nicht direkt vom Service Desk gelöst werden können
 - Operations Manager als Verantwortlicher für die technische Leistungserbringung und -koordination
 - Service Manager als Gesamtverantwortlicher für alle Serviceleistungen, die die matrix gegenüber dem Kunden erbringt
 - Account Manager als Ansprechpartner für alle kommerziellen Belange

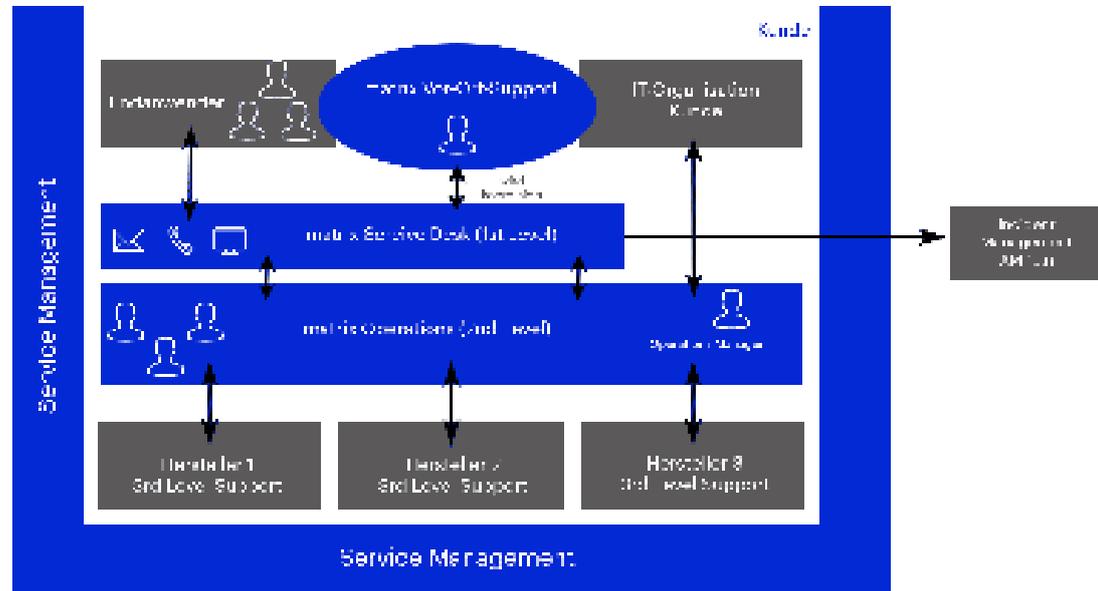


Abb. 2:
Schnittstellen der
Leistungserbringung

Projektergebnis - Nutzen für den Kunden

- Deutlich mehr Kapazitäten für die Fokussierung auf die eigenen Kernleistungen
- Zusammenarbeit „auf Augenhöhe“ mit einem Dienstleister von vergleichbarer Unternehmensgröße
- Zentraler Service Desk für alle Anwender-Anfragen und Incident-Meldungen
- Konstant hohe Service Levels ohne eigenen IT-Ressourcen-Aufbau
- Jederzeit schneller Zugriff auf umfassendes Experten-Know-how
- Beratung hinsichtlich der Weiterentwicklung der bestehenden Betriebsplattform
- Qualitätssicherung durch konsequentes Service Management
- Optional bei Bedarf: professionelle Zusatzservices aus einer Hand
- Transparente Kosten

Über matrix

Die matrix technology GmbH gehört mit mehr als 2000 erfolgreich abgeschlossenen Projekten zu den führenden Spezialisten für Planung, Aufbau, Steuerung und Betrieb der IT für internationale Konzerne und den anspruchsvollen Mittelstand. Mit Leidenschaft, fachlicher Kompetenz und technologischem Know-how stellen sich die über 200 Mitarbeiter täglich der Herausforderung, unternehmenskritische IT-Systeme bedarfsgerecht und mit höchster Qualität zu konzipieren, aufzubauen und zu betreiben.

Das Portfolio der matrix umfasst Leistungen in den Bereichen IT-Services und IT-Beratung. Insbesondere bei der Entwicklung von IT-Strategien und deren Umsetzung, der Migration in die Cloud sowie dem Betrieb im Rahmen des IT-Outsourcings verhilft die matrix Unternehmen zu Höchstleistungen. An ihrem Hauptsitz in München sowie weiteren Standorten in Deutschland und Europa erbringt die matrix IT-Dienstleistungen für Kunden weltweit.

Kontakt

matrix technology GmbH

Telefon +49 89 589395-600

Telefax +49 89 589395-711

Web: www.matrix.ag

E-Mail: kontakt@matrix.ag